

## Требования к CRM

Всю информацию программа берет из 1С. Т.е. 1С служит корневым каталогом, а CRM системой аналитики

Построение отчетов по маркетинговым активностям. Т.е. возможность выбирать источники трафика, сумму которую мы затратили на привлечение людей. Возможность видеть всю воронку лида начиная от его поступления в CRM. Плюс возможность смотреть всю статистику, начиная от воронки заканчивая сделкой по каждому менеджеру отдельно. За аналог можно взять сквозную аналитику 1С БИТРИКС.

Все обращения (e-mail, звонки, соцсети, чаты, мессенджеры, смс) входящие в компанию должны попадать в 1С к клиенту в историю для отслеживания.

Возможность самим добавлять/удалять нужные нам поля. Возможность делать так чтобы в цепочках воронок можно было добавлять поля, разделы и нужную нам информацию

Отчеты должны быть сборного характера ( т.е. должна быть возможность выбора ячеек для отчета. Например: менеджер - звонки - встречи-заказы)

В правилах "Воронка 2 (продажи)" необходимо настроить робота таким образом что бы если менеджер неправильно или некоректно заполнил поля информация приходила руководителю с пометкой о некорректном заполнении или незаполнении определенных полей

Должна иметь внутренний чат удобный для общения внутри компании между сотрудниками и отделами, включая документооборот.

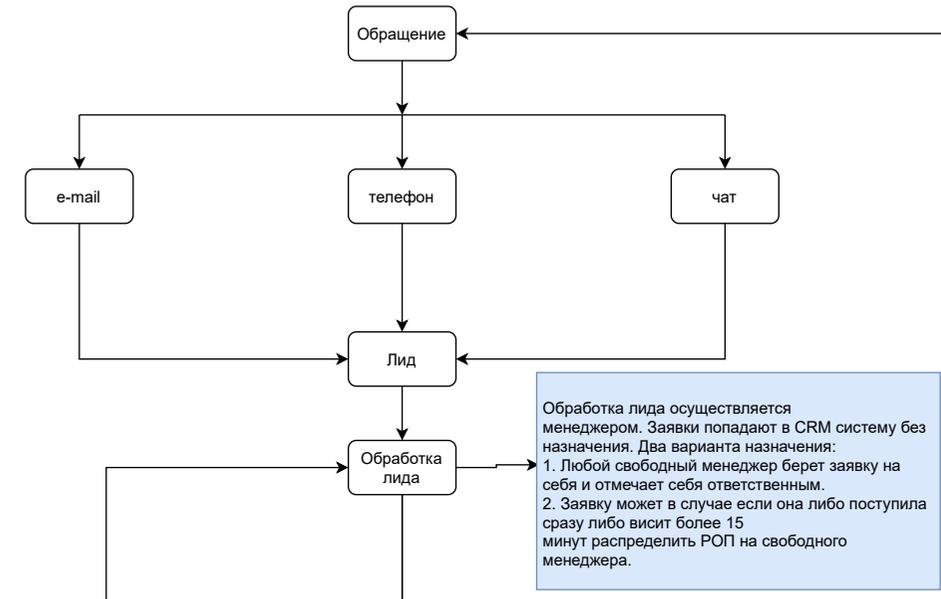
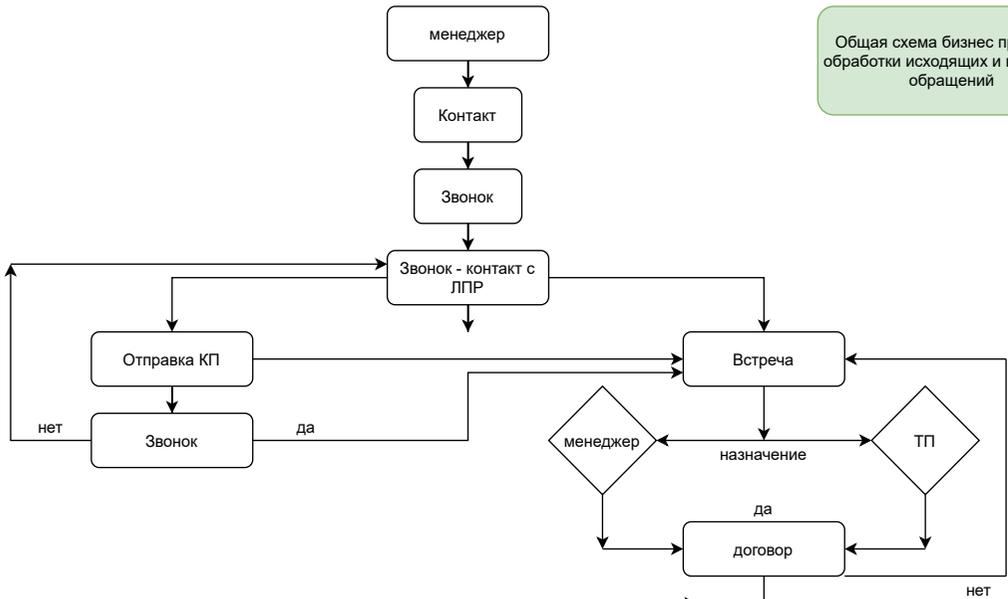
IP телефония реализуется следующим образом: основной номер, городской для приема звонков в офис и через смартфоны менеджеров. Т.е. если менеджеру на корпоративный телефон поступает звонок от клиента и если контакт уже в системе, просто добавится разговор и он будет отображаться с остальными телефонными разговорами с этим клиентом. Если контакта в базе с таким номером нет, он создается системой и менеджер, когда вернется на рабочее место должен указать источник (либо источник определяется автоматически исходя из того звонил клиент через подменный номер или нет) и результат...Необходимо учесть, что один и тот же клиент может звонить с разных номеров, на рабочем месте требуется возможность присваивать к существующим, если создался новый...

Взаимосвязь CRM и 1С должна быть настроена так чтобы Менеджер на выезде мог через смартфон добавить всю информацию в программу. Т.е. принцип единого окна.

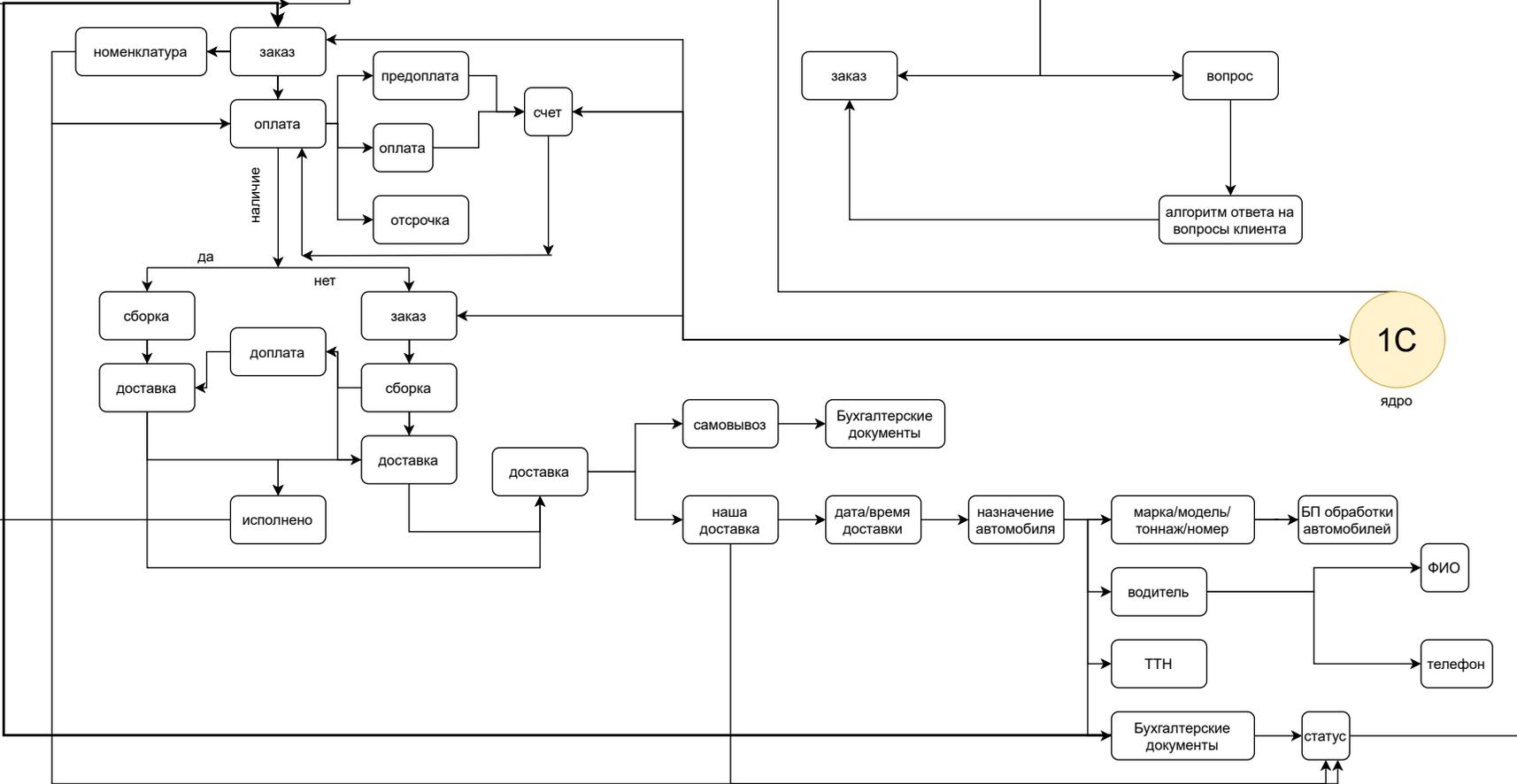
1С: Предприятие 8.3 (8.3.16.1148)  
Конфигурация: Управление торговлей, редакция 11 (11.4.8.82)

Контактное лицо:  
Антипов Денис Викторович тел.:  
+7-953-1-999-666  
e-mail: pini83@mail.ru

Общая схема бизнес процесса обработки исходящих и входящих обращений

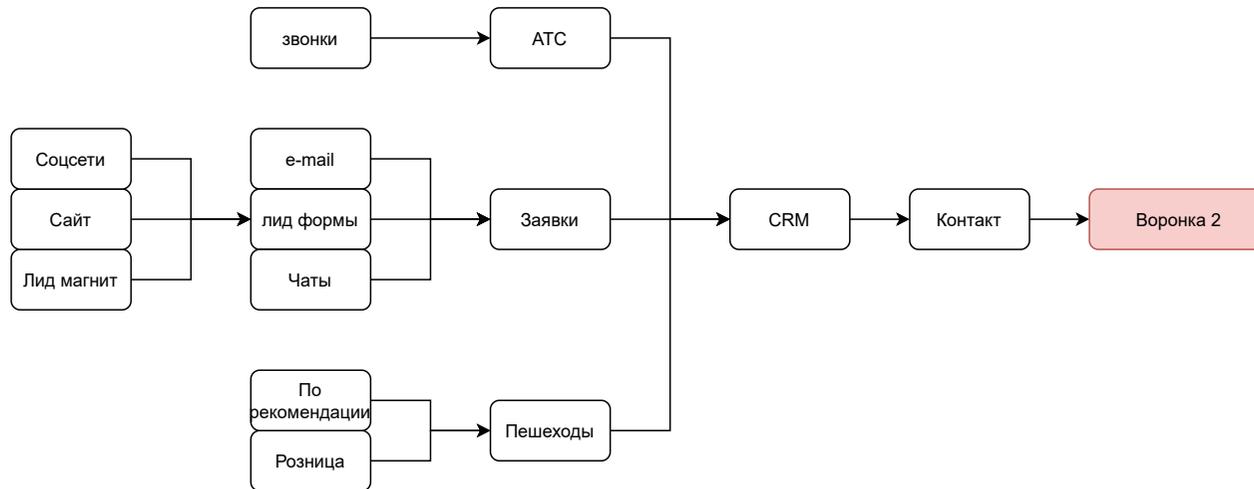


Обработка лида осуществляется менеджером. Заявки попадают в CRM систему без назначения. Два варианта назначения:  
 1. Любой свободный менеджер берет заявку на себя и отмечает себя ответственным.  
 2. Заявку может в случае если она либо поступила сразу либо висит более 15 минут распределить РОП на свободного менеджера.

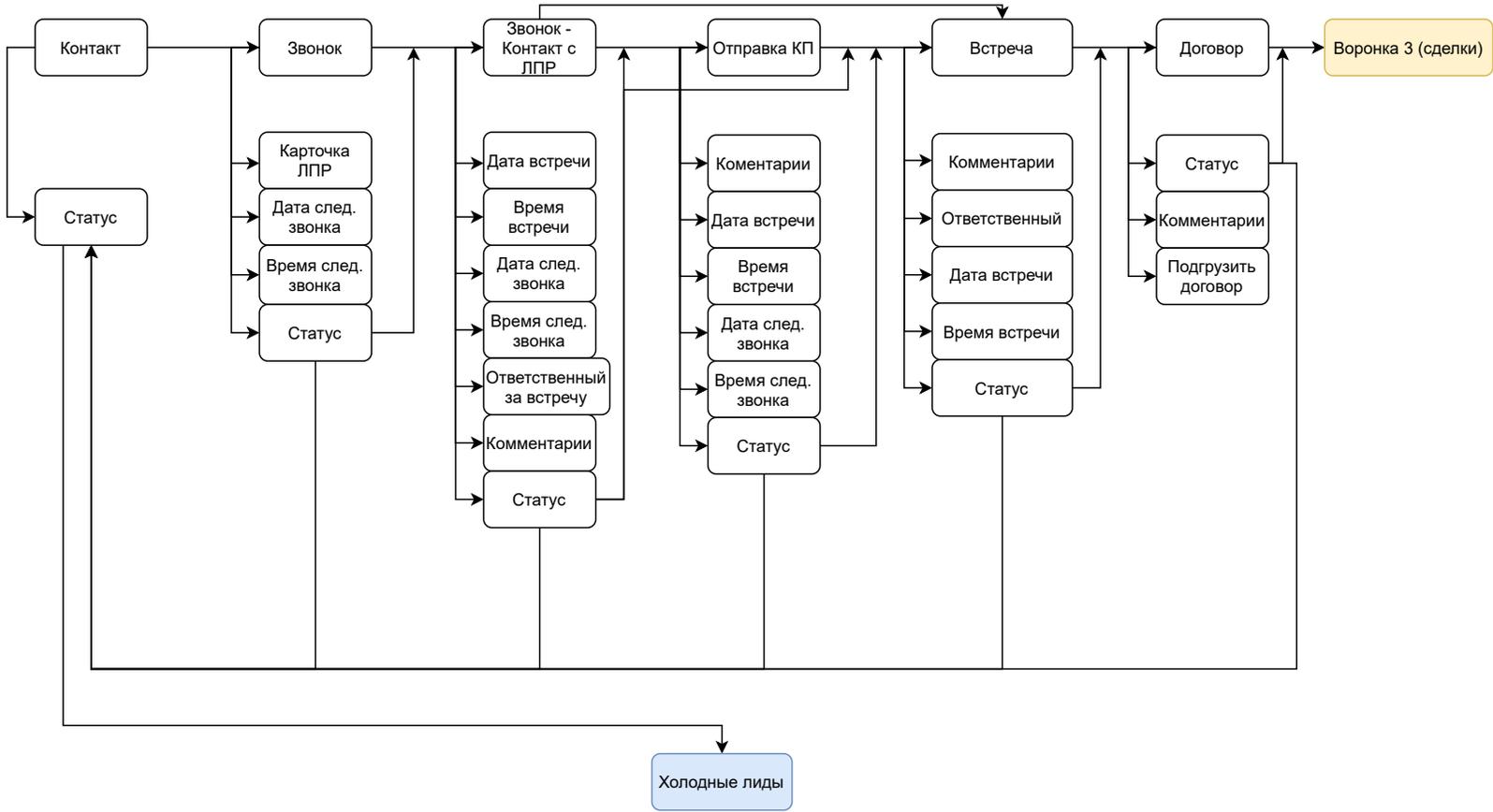


1С  
ядро

Воронка 1 (Маркетинговая активность)

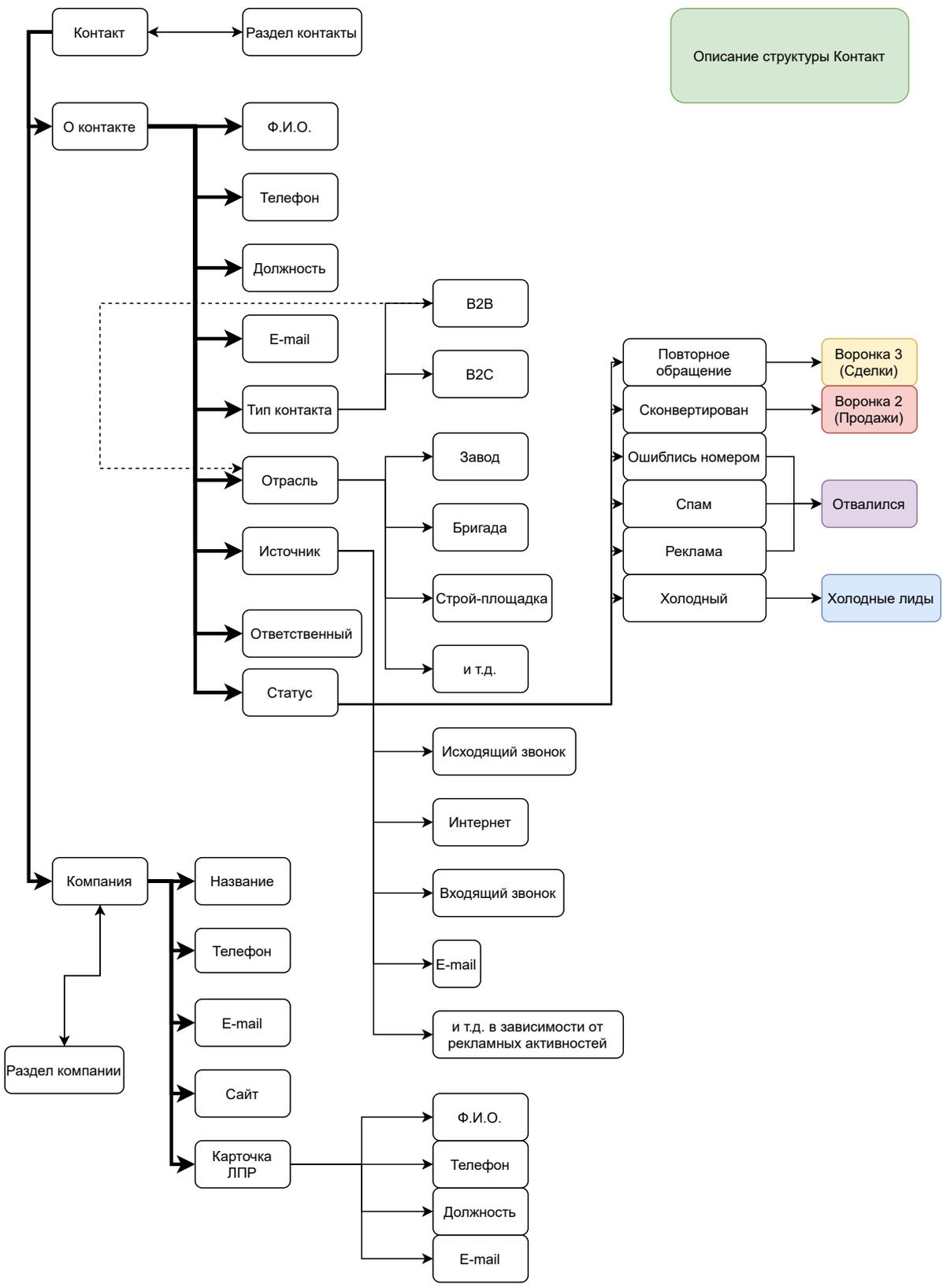


Воронка 2 (Продажи)





Описание структуры Контакт



На данном этапе вся информация по счетам, оплатам, товародвижению берется из 1С и подгружается в CRM.

Воронка 3 (Сделки)

